



DELIBERAZIONE
n. 59 del 5 giugno 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Vodafone Italia xxx.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*”, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 515 del giorno 22 novembre 2016 con cui la società xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia xxx (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 050 49xxx, n. 345 0297xxx oltre a tutte le utenze fisse e mobili associate al codice cliente n. 7.1731022 con la società Vodafone, lamenta la fatturazione successiva alla disdetta contrattuale e alla migrazione verso altro operatore, la sospensione amministrativa e malfunzionamenti delle utenze fisse, l'addebito dei costi di recesso e di essere stata *"costrett[a] a cambiare gestore per varie problematiche ed anche per accordi non rispettati"*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione agli atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto in data 31 marzo 2014 un contratto con l'operatore Vodafone;
- di essere stato *"costretto a cambiare gestore per varie problematiche ed anche per accordi non rispettati: rimborso penali da pagare al precedente gestore (H3G...), numero tre fatture e mai rimborsate pari ad € 755,38; n. 7 apparecchi telefonici che chiedemmo subito dalla prima fattura ricevuta di togliere in quanto troppo onerosi e che non sono mai stati tolti e quindi sempre pagati € 4,88 + iva cadauno; acquisto e ricevimento di un Tablet che non era quello da noi prescelto quindi reso come da documento allegato e nonostante tutto Vodafone ha continuato ad inserire la rata in fattura pari ad € 534,00"*;
- di avere avuto *"grosse problematiche con i numeri fissi durante il periodo di trasferimento a Fastweb (...) e per questo furono aperte delle segnalazioni: Ticket ii. TTM000005060I32 aperta nel periodo 26.03.2015 - 30.03.2015; Ticket n. TTM000005163063 aperta il 21.04.2015 e chiusa il 06.06.2015"*;
- di avere reclamato, inizialmente, tramite il *call center* dell'operatore, in data 26 marzo 2015 che la *"linea telefonica relativa al numero 050-49xxx (...) non riceve[va] più le telefonate in ingresso"* e successivamente di avere ulteriormente contestato a mezzo PEC del 30 marzo 2015 precisando che *"il servizio [era] sospeso da oltre una settimana come del resto (...) confermato telefonicamente"*;
- di essere *"rimasto senza numeri fissi e per almeno due mesi (...) senza il numero storico e principale dell'agenzia, lo 050-49xxx"*;
- di avere ricevuto *"notevole perdita di immagine e di introiti"*;
- *"nonostante la portabilità delle SIM Voce verso H3G e delle linee fisse verso Fastweb fosse andata a buon fine la Vodafone ha continuato ad emettere fatture per traffici e ricariche telefoniche mai utilizzati proprio per il fatto che stavamo già operando con gli stessi numeri con i nuovi gestori"*;
- *"le Sim Dati, anche queste conteggiate nelle fatture contestate da Vodafone risultano essere state disdette come da raccomandata allegata il 26.02.2015"*;
- di non aver ricevuto alcun *"riscontro in merito alle problematiche sopra riportate, oltre alle mancate risposte a tutti i (...) reclami/ticket aperti"*;
- di essere stato *"costretto a richiedere portabilità ad altro gestore e, per questo motivo (...) sono stati addebitati i costi per recesso anticipato, nonostante il Decreto Bersani (...) legge 2 aprile 2007 n°40"*.

In data 28 ottobre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"lo storno di tutta la posizione debitoria pari ad € 7.056,19"*;

ii) l'“indennizzo pari ad € 1.800,00 per i danni subiti”;

iii) il “contributo spese sostenute pari ad € 200,00”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone in data 22 dicembre 2016 ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha contestato ogni responsabilità nella vicenda ed ha dedotto quanto segue:

- “le linee venivano sospese per insoluti”;

- “è palese che nella vicenda sopra descritta, la responsabilità è da imputare soltanto agli operatori Recipient”;

- “restano inoltre di competenza del cliente i costi addebitati per recesso anticipato”;

- “la domanda è (...) del tutto generica, non circostanziata e comunque non documentata”.

Infine l'operatore ha richiamato “la disciplina generale della Carta del Cliente, conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto e [le] relative condizioni generali per i contratti Vodafone”, ove “vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l'ammontare del risarcimento nell'ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E' una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 6 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordata dalle parti”.

3. La richiesta istruttoria.

L'ufficio, in data 2 aprile 2019 e 29 aprile 2019 ai sensi dell'art. 18 della delibera Agcom 173/07/CONS Allegato A, ha chiesto alla società Vodafone, la data di migrazione verso l'operatore Fastweb xxx delle utenze fisse collegate al codice cliente n. 7.1731022 ed il periodo di sospensione dell'utenza numero 050 49xxx e quindi il periodo di sospensione delle utenze fisse collegate al citato codice cliente.

La società Vodafone, all'esito delle richieste, ha prodotto le schermate di sistema in base alle quali, l'utenza n. 050 503xxx risultava migrata in data 24 aprile 2015 verso l'operatore Fastweb xxx, mentre l'utenza n. 050 49xxx migrava in data 4 agosto 2015.

Con riferimento al periodo di sospensione dell'utenza n. 050 49xxx, la società Vodafone ha evidenziato che la numerazione era stata sospesa dal 5 al 6 maggio 2015.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. In applicazione di un criterio di efficienza e

ragionevolezza dell'azione deve pertanto interpretarsi la domanda di "indennizzo pari ad € 1.800,00 per i danni subiti" di chiara natura risarcitoria, come domanda di rimborso di somme eventualmente non dovute e di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento;

- con riferimento alla domanda *sub i*) relativa allo "lo storno di tutta la posizione debitoria pari ad € 7.056,19", pur presentando aspetti di indeterminatezza, in applicazione del principio di *favor utentis* tale richiesta sarà valutata in relazione agli eventuali inadempimenti dell'operatore.

All'esito dell'istruttoria occorre precisare che presente disamina avrà ad oggetto:

1) per quanto concerne le utenze mobili, la fatturazione successiva alla disdetta contrattuale effettuata dall'istante in data 26 febbraio 2015 e ricevuta da Vodafone in data 2 marzo 2015, come risulta per *tabulas*;

2) la sospensione amministrativa delle utenze fisse (n. 050 503xxx e n. 050 49xxx);

3) per quanto concerne le utenze fisse (n. 050 503xxx e n. 050 49xxx) le segnalazioni di cui ai "Ticket *ii*. TTM000005060I32 aperta nel periodo 26.03.2015 - 30.03.2015; Ticket n. TTM000005163063 aperta il 21.04.2015 e chiusa il 06.06.2015";

4) il rimborso delle penali "da pagare al precedente gestore (H3G...), numero tre fatture e mai rimborsate pari ad € 755,38" e il rimborso/storno degli importi relativi a "n. 7 apparecchi telefonici che chiedemmo subito dalla prima fattura ricevuta di togliere in quanto troppo onerosi e che non sono mai stati tolti e quindi sempre pagati €4,88+ iva cadauno" e il rimborso/storno degli importi relativi all'"acquisto e ricevimento di un Tablet che non era quello da noi prescelto quindi reso come da documento allegato e nonostante tutto Vodafone ha continuato ad inserire la rata in fattura pari ad € 534,00".

5) l'addebito dei costi di recesso.

Sulle utenze mobili.

Con riferimento alle Sim Dati nn. 393 9870xxx, 393 9870xxx, 393 8781xxx, 393 8781xxx, 349 9229xxx e n. 346 2548xxx agli atti risulta che la società istante abbia inviato, a mezzo raccomandata, in data 26 febbraio 2015 (ricevuta da Vodafone in data 2 marzo 2015) la richiesta di cessazione delle utenze *de quibus*.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto Vodafone (art. 19) secondo le quali, "il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo *vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it,,, (omissis)...* Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC".

Sul punto, inoltre, sovrviene la previsione dell'art. 8, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera Agcom n. 519/15/CONS, secondo il quale "In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato" (*ex multis*, Delibera Agcom n. 18/16/CIR).

Nel caso di specie l'operatore Vodafone ha ricevuto la richiesta di cessazione delle utenze mobili e, in assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è tenuto a stornare e/o rimborsare in caso di pagamento, quanto fatturato sulle utenze mobili *de quibus* a far data dal 2 aprile 2015 (data ottenuta conteggiando 30 giorni per la lavorazione del recesso dalla data di ricezione della disdetta medesima da parte dell'operatore) fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Sulla sospensione amministrativa delle utenze fisse n. 050 503xxx e n. 050 49xxx.

La società istante lamenta di avere avuto “*grosse problematiche con i numeri fissi durante il periodo di trasferimento a Fastweb*”, di essere “*rimast[a] senza numeri fissi e per almeno due mesi (...) senza il numero storico e principale dell'agenzia, lo 050-49xxx*”, laddove l'operatore eccepisce che “*le linee venivano sospese per insoliti*” e che “*la responsabilità è da imputare soltanto agli operatori Recipient*”.

Sul punto si osserva che è incontestato che le utenze siano state sospese a seguito della morosità dell'istante.

Nel merito, l'operatore Vodafone non ha dimostrato di aver rispettato quanto disposto dall'art. 5, comma 1 e 2, del Regolamento, che prevede il necessario preavviso in caso di sospensione amministrativa; ne consegue che, in assenza di documentazione depositata dall'operatore che comprovi il rispetto della procedura sopra riportata, tale sospensione è affetta da illegittimità.

L'operatore Vodafone, pertanto, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio attivo sull'utenze *de quibus* e, di conseguenza, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del citato Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede che “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”.

Inoltre, nel caso di specie, trattandosi di utenze *business*, l'importo liquidato a titolo d'indennizzo, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del Regolamento, deve essere computato in misura pari al doppio.

In relazione alla documentazione agli atti e sulla base delle richieste istruttorie, come sopra evidenziato è emerso che vi è stato un periodo di sospensione amministrativa: dal 5 al 6 maggio 2015.

Inoltre, all'esito delle risultanze istruttorie, emerge che le utenze n. 050 503xxx e n. 050 49xxx sono migrate verso l'operatore Fastweb xxx, rispettivamente in data 24 aprile 2015 e in data 4 agosto 2015; da ciò si deduce che la sospensione amministrativa dei giorni 5 e 6 maggio 2015 deve intendersi riferita unicamente all'utenza n. 050 49xxx, poiché la numerazione 050 503xxx risultava non essere più nella disponibilità dell'operatore Vodafone.

Pertanto, l'indennizzo per indebita sospensione amministrativa dell'utenza fissa è pari complessivamente ad euro 30,00 (euro 7,5x 2 x n 2 giorni x n.1 utenza per il periodo 5 e 6 maggio 2015), inoltre l'operatore è tenuto a stornare e/o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) la relativa fatturazione.

Sui malfunzionamenti delle utenze fisse.

Con riferimento alla segnalazione relativa a malfunzionamenti dell'utenza n. 050 49xxx formulata tramite *call center* in data 26 marzo 2015 e reiterata tramite PEC in data 30 marzo 2015, in assenza di una precisa delimitazione temporale relativa a detto disservizio, non è possibile per quest'Autorità valutare quanto contestato.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Viceversa, con riferimento alla segnalazione di cui al *Ticket n. TTM000005163063 aperta il 21.04.2015 e chiusa il 06.06.2015*” atteso che, in base alle risultanze istruttorie, l'utenza n. 050 49xxx risultava essere nella disponibilità dell'operatore Vodafone, si rileva che l'operatore medesimo non ha fornito prova dell'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento fosse dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ciò posto si ritiene sussistente in capo all'operatore Vodafone una responsabilità contrattuale, ex art. 1218 codice civile, per i disservizi lamentati, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo per l'intera durata dell'inadempimento. (Cass. Sez. Unite, n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e, da ultimo, Cass. Sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936).

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si ritiene applicabile nel caso in esame l'art. 5, comma 1, del regolamento indennizzi atteso che, l'istante ha riferito di essere stato privo della linea principale (n. 050 498xxx) e sul punto l'operatore non ha fornito evidenza di funzionamento di detta utenza. Inoltre trattandosi di utenza business l'importo da liquidare alla parte istante dovrà essere computato in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del regolamento indennizzi.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, rilevato che la “*Carta del cliente*” dell'operatore individua come termine entro cui effettuare la soluzione del malfunzionamento nel “*quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione*”, si individua come *dies a quo* il giorno 26 aprile 2015 e come *dies ad quem* la data del 6 giugno 2015.

Ne deriva che l'operatore Vodafone è tenuto a corrispondere alla società istante per il malfunzionamento dell'utenza n. 050 49xxx la somma complessiva di euro 400,00 oltre allo storno di quanto fatturato nel periodo compreso tra il 21 aprile 2015 e il 6 giugno 2015.

Sul rimborso delle penali “da pagare al precedente gestore (H3G)”, sul rimborso/storno degli importi relativi a “n. 7 apparecchi telefonici (...)” e sui costi di recesso.

La domanda non è fondata e non merita accoglimento per le motivazioni che seguono.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

In particolare, con riferimento alla richiesta di rimborso delle penali “*da pagare al precedente gestore (H3G)*”, si rileva altresì che la parte istante non ha fornito prova in ordine agli asseriti accordi intervenuti in fase pre-contrattuale e/o contrattuale con l'operatore Vodafone, né dal corredo istruttorio risulta

documentazione ulteriore quale, ad esempio, reclami formali all'operatore, da cui sia possibile riscontrare la circostanza lamentata dall'istante circa gli asseriti addebiti ingiustificati.

Per quanto concerne gli apparecchi telefonici di cui parte istante reclama lo storno/rimborso non è presente agli atti alcuna documentazione volta a contestarne gli importi, né è stata depositata alcuna fattura contenente i suddetti addebiti, né attestazioni di pagamento delle somme addebitate a tale titolo.

Analogamente per quanto concerne i costi di recesso, né quantificati, né documentati.

Pertanto le suddette richieste della società istante non possono essere accolte, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla richiesta di storno/rimborso della fatturazione successiva al passaggio ad altro operatore delle utenze fisse e sulle rate dell'apparato.

In base alle risultanze istruttorie, emerge che le utenze n. 050 503xxx e n. 050 49xxx sono passate all'operatore Fastweb xxx, rispettivamente in data 24 aprile 2015 e in data 4 agosto 2015.

Attesa la contestazione della società istante circa la fatturazione emessa da Vodafone successivamente al passaggio delle utenze verso altro operatore, il contegno dell'operatore Vodafone, che - pur a fronte della mancata fornitura del servizio sulle numerazioni n. 050 503xxx e n. 050 49xxx - ha proseguito la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati e la relativa fatturazione, in quanto indebita, dovrà essere stornata (o rimborsata in caso di pagamento).

Pertanto la società Vodafone è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile di parte istante, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), al netto dei costi di recesso, della fatturazione emessa in relazione alle utenze n. 050 503xxx e n. 050 49xxx con riferimento al periodo successivo rispettivamente alla data del 24 aprile 2015 e del 4 agosto 2015 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti fondata è la richiesta di storno/rimborso delle rate di acquisto del Tablet atteso che dalla documentazione agli atti e dalla descrizione fornita da parte istante si evince che lo stesso sia stato restituito all'operatore con documentazione attestante "Conferma Presa Resi Vodafone" del 26 gennaio 2015; tale circostanza non è stata smentita dall'operatore Vodafone e pertanto si ritiene che quest'ultimo sia tenuto a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento) le rate addebitate a titolo di acquisto del Tablet già restituito all'operatore.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo, liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 giugno 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22 novembre 2016 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx, che detto operatore provveda:

1) a corrispondere tramite bonifico bancario o assegno le seguenti somme:

- a) euro 400,00 per malfunzionamento dell'utenza n. 050 49xxx oltre allo storno (o rimborso in caso di pagamento) di quanto addebitato nel periodo compreso tra il 21 aprile 2015 e il 6 giugno 2015;
- b) euro 30,00 per la sospensione amministrativa dell'utenza n. 050 49xxx, oltre allo storno (o rimborso in caso di pagamento) della fatturazione relativa al 5 e 6 maggio 2015;
- c) euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a stornare (o rimborsare in caso di pagamento) quanto addebitato sulle utenze mobili nn. 393 9870xxx, 393 9870xxx, 393 8781xxx, 393 8781xxx, 349 9229xxx e n. 346 2548xxx, dalla data del 2 aprile 2015 fino a chiusura del ciclo di fatturazione;

3) a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento) le rate addebitate a titolo di acquisto del Tablet già restituito all'operatore;

4) relativamente all'utenza n. 050 503xxx, a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento), al netto dei costi di recesso, la fatturazione successiva alla data del 24 aprile 2015;

5) relativamente all'utenza n. 050 49xxx, a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento), al netto dei costi di recesso, la fatturazione successiva alla data del 4 agosto 2015.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e lettera b) e ai punti 2), 3), 4) e 5) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



DELIBERAZIONE
n. 59 del 5 giugno 2019

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi